

**PERBEDAAN PENILAIAN ATRIBUT DESTINASI WISATA ANTARA
PENGUNJUNG AKHIR PEKAN DAN HARI KERJA DI PANTAI TISKA,
KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Junerianza Arla
1914131034



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRACT

DIFFERENCES IN THE ASSESSMENT OF WEEKDAY AND WEEKEND VISITORS TOWARDS THE NATURAL TOURISM ATTRIBUTES AT PANTAI TISKA, BANDAR LAMPUNG

By

Junerianza Arla

This research aims to analyze the differences between weekday visitors and weekend visitors in assessing the importance of the attributes of Pantai Tiska natural tourism and to rank the importance of these attributes. Additionally, it seeks to analyze them to identify which attributes need to be improved and which should be maintained in terms of performance. This research uses a survey method by interviewing 35 weekday visitor respondents and 35 weekend visitor respondents on 16 attributes. The sample selection was conducted using probability sampling. Data analysis using the Mann-Whitney test and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the Mann-Whitney test indicate that there are three differences between weekday visitors and weekend visitors in assessing the importance attributes. Meanwhile, the five attributes with the highest importance rankings in the assessment based on weekday visitors are coastal waters, scenery, beach sand, tranquility, and ticket prices. In contrast, the assessment of weekend visitors highlights the five attributes with the highest importance rankings as tranquility, scenery, ticket prices, amusement Rides, visitor safety. Furthermore, the combined results of the IPA analysis on weekday visitors and weekend visitors conclude that there are five attributes that need to be improved and eight attributes that need to maintain their performance.

Keywords: *Attributes, Importance and Performance, Importance Performance Analysis (IPA) and Weekday and Weekend.*

ABSTRAK

PERBEDAAN PENILAIAN PENGUNJUNG HARI KERJA DAN AKHIR PEKAN TERHADAP ATRIBUT WISATA ALAM DI PANTAI TISKA, BANDAR LAMPUNG

Oleh

Junerianza Arla

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan dalam menilai kepentingan atribut wisata alam Pantai Tiska dan meranking atribut kepentingan objek wisata alam Pantai Tiska, serta menganalisisnya untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mewawancarai 35 sampel responden pengunjung hari kerja dan 35 sampel responden pengunjung hari libur pada 16 atribut. Pemilihan sampel dilakukan dengan *probability sampling*. Analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan bahwa terdapat tiga perbedaan antara pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan dalam menilai atribut kepentingan. Sementara, lima atribut yang mempunyai ranking kepentingan tertinggi pada penilaian berdasarkan pengunjung hari kerja yaitu perairan pantai, pemandangan, pasir pantai, ketenangan, dan harga tiket, sedangkan penilaian pengunjung akhir pekan dalam lima atribut yang mempunyai ranking kepentingan tertinggi yaitu tertinggi yaitu ketenangan, pemandangan, harga tiket, wahana permainan, dan keamanan pengunjung. Selanjutnya, hasil gabungan analisis IPA pada pengunjung hari kerja dan IPA pada pengunjung akhir pekan menyimpulkan bahwa ada lima atribut yang perlu ditingkatkan dan delapan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

Kata kunci: Atribut, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepentingan dan Kinerja, Pengunjung Hari Kerja dan Pengunjung Akhir Pekan.

**PERBEDAAN PENILAIAN PENGUNJUNG AKHIR PEKAN DAN HARI
KERJA TERHADAP ATRIBUT WISATA ALAM DI PANTAI TISKA,
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Junerianza Arla

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PERTANIAN**

Pada

**Jurusan Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul : **Perbedaan Penilaian Pengunjung Akhir Pekan dan Hari Kerja Terhadap Atribut Wisata Alam di Pantai Tiska Bandar Lampung**

Nama Mahasiswa : **Junerianza Arfa**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1914131034**

Jurusan : **Agribisnis**

Fakultas : **Pertanian**



1. **Komisi Pembimbing**

Prof. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S.
NIP 196109211987031003

Ir. Adia Nugraha, M.S.
NIP 196206131986031022

2. **Ketua Jurusan**

Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.
NIP 196910031994031004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S.

Sekretaris : Ir. Adia Nugraha, M.S.

Anggota : Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.

2. Dekan Fakultas Pertanian



Dr. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P.
NIP. 196411181989021002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 05 Mei 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junerianza Arla

NPM : 1914131034

Menyatakan dengan sebenar-benarnya dan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

"PERBEDAAN PENILAIAN PENGUNJUNG AKHIR PEKAN DAN HARI KERJA TERHADAP ATRIBUT WISATA ALAM DI PANTAI TISKA, BANDAR LAMPUNG"

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 5 Mei 2026



Junerianza Arla

NPM 1914131034

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Kotabumi Lampung Utara pada tanggal 23 Juni 2001, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Johan Arifin dan Ibu Wasila. Penulis telah menempuh Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) di MIN 2 Kotabumi pada tahun 2013, Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 4 Kotabumi pada tahun 2016, dan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 2 Kotabumi pada tahun 2019. Penulis diterima di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada tahun 2019 melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Penulis mengikuti kegiatan Praktik Pengenalan Pertanian (*Homestay*) selama 7 hari di Desa Lugusari, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu, Lampung pada tahun 2020. Penulis melaksanakan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Hujan Mas, Kecamatan Abung Barat, Kabupaten Lampung Utara selama 40 hari dari desember 2021 hingga februari 2022. Selanjutnya pada bulan Juni hingga Juli 2022 penulis melaksanakan praktik umum di PTPN 7 Way Lima Kecamatan Gedung Tataan Kabupaten Pesawaran selama 30 hari kerja efektif pada bulan Juni hingga Juli 2022. Semasa kuliah, penulis juga aktif sebagai anggota bidang 4 yaitu Kewirausahaan dan Pendanaan di Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himaseperta) Fakultas Pertanian Universitas Lampung periode tahun 2019 hingga tahun 2023.

SANWACANA

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penilaian Pengunjung Akhir Pekan dan Hari Kerja Terhadap Atribut Wisata Alam di Pantai Tiska, Bandar Lampung”**. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terealisasikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P., sebagai Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
3. Dr. Yuniar Aviati Syarief, S.P., M.T.A., sebagai Sekretaris Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
4. Prof. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S. selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Dosen Pembimbing Akademik, atas ketulusan hati dan kesabaran selama memberikan ilmu yang bermanfaat, motivasi, nasihat, arahan, dan bimbingan dari awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi.
5. Ir. Adia Nugraha, M.S. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan ilmu, arahan, motivasi, dukungan, saran dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta kesabarannya untuk memberikan bimbingan sepenuh hati kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si. selaku Dosen Penguji atas saran dan arahan yang telah diberikan untuk penyempurnaan skripsi.

7. Seluruh dosen Jurusan Agribisnis Universitas Lampung untuk semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.
8. Seluruh staff di Jurusan Agribisnis Universitas Lampung, Mba Iin, Mba Lucky, Mas Boim, Pak Bukhari atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Pengawas Pantai Tiska Bapak Iqbal yang memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan terkait data dan informasi yang dibutuhkan guna menyelesaikan skripsi ini.
10. Teristimewa kedua orang tuaku tercinta, Bapak tercinta Johan Arifin dan Ibu tersayang Wasila yang selalu memberikan restu, kasih sayang, perhatian, semangat, motivasi nasihat, saran, dan doa yang tak pernah putus untuk kelancaran dan kesuksesan penulis.
11. Kedua kakak yang saya sayangi Noverianza Arla dan Afrikanza Arla yang selalu memotivasi, menemani dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga besarku yang telah memberikan semangat, motivasi, doa, dukungan dan perhatian selama ini kepada penulis.
13. Teman-teman, Alex, Riski, Zuliardo yang membantu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi
14. Kepada Resi Duana terima kasih banyak telah menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan banyak bantuan, motivasi, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
15. Teman seperbimbingan dan seperjuangan, Gumay, Daffa, Fiona, Eka, Shella, April, untuk kebersamaan selama bimbingan serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan Agribisnis 2019, yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas bantuan, kebersamaan, keceriaan, keseruan, canda tawa dan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
17. Keluarga besar Himaseperta yang telah memberikan pengalaman organisasi, suka duka, cerita, kebersamaan, semangat, motivasi serta ilmu yang

bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.

18. Almamater tercinta dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, April 2026
Penulis

Junerianza Arla

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pariwisata.....	7
2.1.2 Pariwisata Pantai.....	8
2.1.3 Kinerja.....	10
2.1.4 Atribut Tempat Wisata.....	11
2.1.5 Kepuasan Pengunjung.....	12
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	18
III. METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data	20
3.2 Konsep Dasar dan Batasan Operasional	21
3.3 Lokasi, Responden, Teknik <i>Sampling</i>, dan Waktu Pengumpulan Data Penelitian	26
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.5.1 Uji Validitas.....	28
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.6 Metode Analisis Data	31

3.6.1 <i>Uji Mann-Whitney</i>	32
3.6.2 Importance and Performance Analysis (IPA).....	33
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.1 Letak Geografis.....	36
4.1.2 Kondisi Iklim	37
4.1.3 Kondisi Demografis	37
4.2 Keadaan Umum Wisata Alam Pantai Tiska.....	38
4.2.1 Sejarah Pantai Tiska.....	38
4.2.2 Visi Misi.....	38
4.2.3 Pengelolaan Wisata Alam Pantai Tiska	39
4.3 Karakteristik Responden	40
4.3.1 Jenis Kelamin dan Usia Responden	40
4.3.2 Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan.....	41
4.3.3 Jarak Tempuh dan Alat Transportasi	42
4.3.4 Waktu Tempuh dan Alat Transportasi	44
4.3.5 Jumlah Kunjungan dan Pendapatan	45
4.4 Perbedaan Penilaian Atribut Kepentingan	47
4.5 Perbedaan Perangkingan Atribut Kepentingan	49
4.6 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>.....	50
4.6.1 Prioritas Utama dan Pertahankan Prestasi (Kuadran I dan II)	52
4.6.2 Prioritas Rendah (Kuadran III)	61
4.6.3 Berlebihan (Kuadran IV)	64
V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Waktu pengumpulan data.....	25
2. Hasil uji validitas uji pertanyaan tingkat kepentingan	27
3. Hasil uji validitas uji pertanyaan tingkat kinerja.....	28
4. Nilai skor tingkat kepentingan dan kinerja atribut.....	29
5. Karakteristik pengunjung berdasarkan usia dan jenis kelamin	39
6. Karakteristik berdasarkan pekerjaan dan tingkat pendidikan terakhir	40
7. Sebaran responden berdasarkan jarak tempuh dan alat transportasi	41
8. Karakteristik responden berdasarkan alat transportasi.....	42
9. Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran.....	44
10. Karakteristik responden berdasarkan kunjungan	44
11. Skor penilaian atribut kepentingan	45
12. Skala interval tingkat kepentingan	46
13. Sebaran perangkingan atribut kepentingan	47
14. Skor penilaian atribut kinerja	48
15. Penelitian Terdahulu	69
16. Data uji validitas atribut kepentingan	81
17. Data uji validitas atribut kinerja	83
18. Hasil uji validitas atribut kepentingan	85
19. Hasil uji validitas kinerja	87
20. Hasil uji reliabilitas atribut kepentingan	89
21. Hasil uji reliabilitas atribut kinerja.....	90
22. Sebaran identitas pengunjung	91
23. Sebaran skor penilaian atribut kepentingan	95
25. Sebaran skor penilaian atribut kinerja.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran analisis penilaian atribut destinasi Wisata Pantai Tiska...	19
2. Diagram Kartesius.....	32
3. Toilet.....	54
4. Saung.....	60
5. Diagram IPA pengunjung <i>weekday</i>	101
6. Diagram IPA pengunjung <i>weekend</i>	101

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor prioritas yang sudah diidentifikasi oleh pemerintah sebagai salah satu sektor yang dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, pengembangan masyarakat serta mendorong pembangunan daerah. Pariwisata menjadi sektor ekonomi strategis yang berdampak positif dalam hal penerimaan devisa, pendapatan nasional, pendapatan daerah, dan penyerapan tenaga kerja yang menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor industri andalan dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia karena perkembangannya yang pesat dan terlihat dari kontribusinya terhadap devisa negara sudah mencapai 12% dari total 12 komoditas yang menjadi sumber devisa negara (Kemenpar, 2015).

Azzopardi *and* Nash (2013) menyatakan bahwa pariwisata merupakan kasus perdagangan jasa dengan karakteristik tertentu yang memerlukan perlakuan khusus dalam analisis daya saing. Sektor pariwisata perlu mengkaji beberapa masalah terkait *Tourism Destination Competitiveness* (TDC) atau Studi Daya Saing Destinasi Pariwisata. Pihak pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya. Untuk itu peningkatan loyalitas wisatawan dapat dilakukan dengan memperhatikan kepentingan dan kinerja atribut-atribut yang ada di wisata tersebut, sehingga wisatawan menilai daya tariknya berdasarkan berbagai faktor di Pantai Tiska, seperti tingkat keamanan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas hiburan.

wisatawan akan merasa puas bila hasil persepsi atau evaluasi mereka sesuai harapan dan sebaliknya merasa tidak puas jika tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu dalam pengembangannya wisata perlu ditata secara efektif dan efisien guna mendapatkan persepsi positif dari wisatawan (Cobbinah, 2015).

Pengunjung yang loyal akan cenderung tidak mau pindah ke obyek wisata pantai yang lain, lalu mempromosikan ke teman atau calon pengunjung lain, serta mempunyai niat berkunjung terus-menerus di obyek wisata pantai tersebut. Untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan yang dapat menimbulkan loyalitas pada pengunjung manajemen obyek wisata harus mengetahui persepsi pengunjung terhadap obyek wisatanya agar dapat diketahui posisi obyek wisatanya di mata pengunjung di antara obyek wisata pantai yang lain yang ada di Lampung sehingga dapat ditentukan strategi apa yang akan digunakannya.

Meningkatkan keputusan berkunjung salah satunya dengan meningkatkan atribut produk. Keputusan agar berkunjung pada sebuah lokasi didasarkan kepada keyakinan dan kepercayaan karena pengunjung merasakan sesuatu yang tidak berwujud. Dalam situasi ini, citra dan reputasi sangat berpengaruh dalam keputusan untuk berpariwisata di sebuah objek wisata. Inilah citra dan kepercayaan pengunjung dalam pengalamannya terkait dengan tempat yang merupakan produk nyata yang dibeli wisatawan

1.2 Rumusan Masalah

Lampung memiliki banyak objek wisata terutama objek wisata pantai, pada pusat Kota Bandar Lampung memiliki salah satu objek wisata yang menawarkan pemandangan pantai kepada pengunjungnya, spot foto yang memperlihatkan pemandangan pantai menjadikan modal utama keberlangsungan pengembangan wisata ini. Salah satu objek wisata tersebut adalah Pantai Tiska. Jarak tempuh Pantai Tiska dari pusat Kota Bandar Lampung adalah 13 km atau sekitar 30 menit dengan menggunakan kendaraan motor (Google Maps, 2024). Objek wisata ini sebelumnya bernama pantai srengsem kereta api kemudian berganti nama menjadi

Pantai Tiska, merupakan singkatan dari Taman Indah Srengsem Kereta Api, resmi dibuka kembali pada November 2020, pantai ini mempunyai harapan ke depan untuk terus meningkatkan jumlah wisatawan melalui berbagai perbaikan baik itu dalam kualitas lingkungan, pelayanan dan fasilitas, serta memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar objek wisata dan menjadi salah satu objek wisata yang banyak diminati wisatawan di Kota Bandar Lampung. Pengelola tempat wisata perlu memperhatikan kinerja atribut-atribut Wisatanya. Untuk itu peningkatan kinerja atribut sangat diperlukan agar dapat meningkatkan minat para wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali. Pihak pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya. Berbagai macam atribut pada wisata perlu dikaji dan dilakukan evaluasi untuk menentukan bagian atribut yang dianggap oleh wisatawan penting, keadaan atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk kenyamanan wisatawan, serta bagian atribut yang perlu dipertahankan pada pariwisata.

Pengelola tempat wisata perlu memperhatikan kinerja atribut-atribut wisatanya. Untuk itu peningkatan kinerja atribut sangat diperlukan agar dapat meningkatkan minat para wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali. Pihak pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya. Berbagai macam atribut pada wisata perlu dikaji dan dilakukan evaluasi untuk menentukan bagian atribut yang dianggap oleh wisatawan penting, keadaan atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk kenyamanan wisatawan, serta bagian atribut yang perlu dipertahankan pada pariwisata.

Eksistensi sebuah objek pariwisata sangat bergantung pada wisatawan. Ketika wisatawan berkunjung pada objek wisata tertentu mereka mempunyai pandangan yang berbeda-beda pada objek wisata tersebut. Pengelola objek wisata harus melihat pengunjung sebagai faktor yang menentukan serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan atribut wisata agar bisa memberi kenyamanan pada wisatawan. Mengetahui preferensi pengunjung terhadap jasa wisata adalah salah

satu cara untuk meningkatkan kualitas atribut yang baik. Pemahaman yang baik mengenai preferensi pengunjung dapat membantu pengelola wisata dalam menentukan strategi yang tepat dimasa yang akan datang. Strategi tersebut berguna untuk meningkatkan pangsa pasar di dalam industri pariwisata yang besar.

Waktu pengunjung dalam berwisata dibedakan pada waktu hari kerja dan akhir pekan. Waktu yang dimiliki pengunjung pada akhir pekan cenderung lebih lama untuk menghabiskan waktunya berlibur di tempat wisata, sementara pada hari kerja, mereka mungkin memiliki keterbatasan waktu karena kewajiban kerja atau sekolah. Dengan memahami pola kunjungan wisatawan pada akhir pekan dan hari kerja, pengelola tempat wisata dapat merencanakan penggunaan sumber daya mereka secara lebih efisien dengan cara memantau kunjungan pada akhir pekan dan hari kerja secara terpisah sehingga pengelola tempat wisata dapat melakukan evaluasi kinerja dan mengidentifikasi tren jangka panjang.

Objek wisata menjadi salah satu objek bisnis yang selalu berkaitan dengan pesaing bisnis. Persaingan bisnis semakin lama akan semakin ketat. Bisnis harus terus beradaptasi untuk tetap bertahan dan tetap menguntungkan, agar bisa memenuhi kebutuhan pengunjung dan mampu menjaga kinerja atribut. Objek wisata Pantai Tiska yang berada di Kecamatan Panjang memiliki potensi dan keuntungan seperti lokasi di mana akses menuju tempat wisata ini sangat mudah bagi pengunjung, karena letaknya yang sangat dekat dengan pusat kota dan menjadi salah satu pantai yang masih masuk ke dalam wilayah bandar lampung. Selain kemudahan akses dalam berkunjung, daya tarik dari objek wisata ini terletak pada keindahan alamnya, di mana pengunjung dapat menikmati pemandangan pantai dengan pasir putih dan air yang jernih dan pemandangan indah dari berbagai sudut pandang yang dihiasi dengan kreativitas unik. Objek wisata Pantai Tiska ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang nyaman, seperti tempat memancing dengan pemandangan yang indah, area *live music*, area bermain anak-anak, pondokan yang menarik, penginapan yang nyaman, dan area *food courts* yang menyediakan makanan dan minuman. Semua fasilitas ini

bertujuan untuk memudahkan dan memikat para pengunjung karena pengunjung memiliki harapan pelayanan yang baik seperti pemandangan yang asri, udara yang sejuk, ketenangan, kenyamanan, kebersihan dan lainnya. Hal tersebut yang dinamakan atribut pada objek wisata Pantai Tiska yang harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata. Jika atribut tersebut tidak ditingkatkan, maka pengunjung akan merasa tidak puas yang menyebabkan munculnya keluhan, sehingga menimbulkan keputusan pengunjung untuk tidak datang ke objek wisata yang sama.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat perbedaan pengunjung akhir pekan dan hari kerja dalam menilai atribut kepentingan?
2. Apakah terdapat perbedaan pengunjung akhir pekan dan hari kerja dalam merangking atribut kepentingan?
3. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis perbedaan pengunjung akhir pekan dan hari kerja dalam menilai atribut kepentingan.
2. Menganalisis perbedaan pengunjung akhir pekan dan hari kerja dalam merangking atribut kepentingan.
3. Menganalisis atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain

Dapat menjadi bahan informasi, evaluasi dan bisa dijadikan referensi bagi peneliti di masa mendatang.

2. Bagi pengelola wisata

Dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola wisata dalam pengambilan keputusan.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pariwisata

Pariwisata bisa diartikan sebagai suatu proses, aktivitas, dan hasil akhir yang muncul dari hubungan dan interaksi antara wisatawan, penyedia jasa pariwisata, pemerintah lokal, masyarakat lokal dan lingkungan sekitarnya yang terlibat dalam menarik dan melayani pengunjung. Istilah pariwisata ini juga sering disalah gunakan kata rekreasi, seperti yang dijelaskan Mill, 2010 yaitu, *“the term "recreation" overlaps in many ways with tourism. Recreation is what happens during an individual's leisure time”*. Menurut Mill rekreasi itu sendiri adalah apa yang terjadi selama waktu luang seseorang, sehingga aktivitas yang dilakukan untuk mengisi waktu luang adalah rekreasi.

Menurut Silvitiani dkk., 2018 untuk perencanaan model pariwisata harus berdasarkan pada keragaman, kualitas dan keberlanjutan agar dapat meningkatkan daya saing daerah tujuan wisata. Hal ini tentu harus didukung dengan kinerja atributnya yang merupakan penilaian pengunjung terhadap baik atau tidaknya kinerja yang diberikan suatu atribut di tempat wisata tersebut.

Dalam berwisata, wisatawan menikmati berbagai produk pariwisata, produk pariwisata tersebut merupakan gabungan dari berbagai produk barang maupun jasa yang ada di industri pariwisata. Vanhove (2005: 11), menyatakan bahwa “*The tourist product is an amalgam of what he does at the destination and the services he uses to make it possible*”. Sehingga berdasarkan pendapat tersebut, produk untuk wisatawan adalah keseluruhan yang dilakukannya di destinasi dan pelayanan yang digunakannya agar seluruh kegiatannya terlaksana. Mengingat kegiatan pariwisata sangatlah kompleks, maka untuk menyederhanakannya perlu ada tolak ukur atribut produk pariwisata. Buhalis (2000: hlm. 98) menyatakan bahwa atribut produk pariwisata diantaranya adalah *attractions* (atraksi wisata), *amenities* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), *activities* (aktifitas), *available packages* (ketersediaan paket), dan *ancillary services* (layanan tambahan).

2.1.2 Pariwisata Pantai

Pariwisata Pantai adalah salah satu dari wisata alam yang menyajikan keindahan sumber daya alam pantai beserta komponennya baik yang hadir secara alami maupun buatan. Kawasan wisata pantai dan pesisir merupakan salah satu jenis pariwisata yang berkembang pesat dan memiliki pangsa pasar yang cukup besar di dunia, bahkan sektor pariwisata pesisir sering disebut sebagai jangkarnya dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan (Santoso dkk, 2022). Pariwisata pantai yaitu pariwisata yang mencakup rekreasi dan kegiatan yang berorientasi rekreasi yang berlangsung di zona pesisir dan perairan lepas pantai, termasuk rekreasi berperahu, ekowisata berbasis pantai dan laut, kapal pesiar, *snorkeling* serta kegiatan menyelam (Santoso dkk, 2022).

Potensi pariwisata pantai khususnya di Provinsi Lampung sangat banyak dan menarik perhatian. Salah satu tujuan wisata pantai yang ada di Lampung adalah lokasi Pantai Tiska yang berada di Srengsem, Kecamatan Panjang, jarak tempuhnya kurang lebih 30 menit dari pusat Kota Bandar Lampung. Lokasinya terbilang strategis dan dulunya adalah pelabuhan penyeberangan kapal ferry sebelum ada Pelabuhan Bakauheni dan dikenal dengan nama Pelabuhan Srengsem, atau Pelabuhan Panjang. Sempat juga dulu ada kapal jetfoil dari dermaga ini. Di sekitarnya banyak terdapat gudang dan dermaga perusahaan-perusahaan besar. Dari pusat kota pantai ini hanya berjarak 13 kilometer. Hanya butuh waktu sekitar 30 menit untuk tiba di lokasi. Sedangkan dari Pelabuhan Panjang (Pelindo II), jaraknya sekitar 3,2 kilometer dan berjarak 5,8 kilometer dari Pantai Pasir Putih.

Pantai Tiska merupakan salah satu pantai terdekat dari Kota Bandar Lampung dan terus mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan penilaian masyarakat terhadap berbagai atribut tempat wisata yang bersangkutan. Apabila atribut- atribut yang ada di tempat wisata memuaskan, maka hal tersebut dapat menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Hal ini tentunya sangat diperlukan agar dapat meningkatkan minat para wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali ke tempat wisata tersebut.

Menurut Silvitiani dkk, (2018) untuk perencanaan model pariwisata harus berdasarkan pada keragaman, kualitas dan keberlanjutan agar dapat meningkatkan daya saing daerah tujuan wisata. Hal ini tentu harus didukung dengan kinerja atributnya yang merupakan penilaian pengunjung terhadap baik atau tidaknya kinerja yang diberikan suatu atribut di tempat wisata tersebut. Kepentingan atribut tempat wisata merupakan penilaian wisatawan terhadap penting atau tidaknya suatu atribut yang ada di tempat

wisata yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung wisata Pantai Tiska.

2.1.3 Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Sari dan Hadijah, 2016 kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja antara lain ditentukan oleh kepuasan kerja yang dirasakan dan disiplin kerja yang diterapkan. Maka dengan sendirinya pegawai akan senantiasa menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu menurut Sari dan Hadijah, 2016 kinerja selalu diukur dari aspek hasil bukan upaya yang dilakukan individu, yakni seberapa baik individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya. Kinerja tersebut merupakan proses dari tujuan yang ingin dicapai termasuk pada proses peningkatan kepuasan dan loyalitas pengunjung atau wisatawan dari sebuah pariwisata.

Wisatawan melakukan perbandingan ekspektasi mereka terhadap atribut atribut pariwisata yang dianggap penting dengan persepsi kinerja untuk memperoleh sebuah evaluasi terhadap pengalaman wisatawan, (Heung dan Cheng, 2000) dalam (Retno Andalas & Nurbani Kartika, n.d.). Sebuah pengalaman mungkin dapat melebihi ekspektasi, mungkin di bawah jauh dari ekspektasi atau mungkin sama sesuai dengan ekspektasi. Sehingga mengevaluasi kinerja atribut pada wisata sebagai destinasi wisatawan memerlukan sebuah pendekatan yang berorientasi pada pengunjung untuk menunjukkan persepsi pengunjung mengenai atribut-atribut wisata baik dari atribut seberapa pentingnya dan seberapa kinerja dari pariwisata tersebut. Oleh karena itu manajemen Pantai Tiska perlu memahami

bagaimana para pengunjung menilai kepentingan dan kinerja dari atribut yang ada di Pantai Tiska, serta mencari perbedaan dalam penilaian antara pengunjung akhir pekan dan hari kerja untuk memastikan kepuasan mereka.

2.1.4 Atribut Tempat Wisata

Atribut produk wisata mencakup semua layanan yang diperoleh, dirasakan, atau dinikmati oleh wisatawan mulai dari saat mereka meninggalkan tempat asal mereka, perjalanan ke tujuan wisata yang mereka pilih, hingga kembali ke rumah mereka (Suwantoro, 2004).

Hapsari (2014) mengungkapkan bahwa atribut produk wisata terdiri dari beberapa indikator berikut:

- a. Atraksi Wisata yaitu segala sesuatu yang menarik wisatawan untuk datang ke suatu daerah tujuan wisata.
- b. Amenitas yaitu berbagai fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan selama mereka melakukan perjalanan wisata di suatu daerah tujuan wisata.
- c. Aksesibilitas yaitu kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata melalui media transportasi.

Menurut Kotler and Keller (2009) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, antara lain:

- a. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- c. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
- d. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

- e. *Tangibility* (berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

2.1.5 Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung pada dasarnya ditentukan dari persepsi dan harapan pengunjung saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan. Konsumen (pengunjung) akan memberikan tanggapan emosional dan respon yang mencerminkan harapannya dapat terpenuhi atau tidak (Rangkuti, 2006).

Kepuasan konsumen (pengunjung) sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen (Nasution, 2005). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman

2.1.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi berupa penilaian dari responden penelitian tentang bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut yang diteliti. Lupiyoadi dalam Mardiana dan Rubiyanti (2017) menjelaskan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (kepentingan dan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, serta hal hal apa saja yang perlu

diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengunjung terhadap kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut. *Importance* adalah penilaian yang diberikan oleh pengunjung terkait tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden. Selanjutnya, *performance* adalah penilaian yang diberikan oleh responden terkait bagaimana kinerja dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}) dimana \bar{X} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kinerja dan \bar{Y} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan atribut oleh wisatawan (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015).

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dicantumkan merupakan penelitian yang dijadikan acuan dan referensi dalam penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada tempat penelitian, jumlah sampel dan atribut yang digunakan. Perbedaan tersebut disebabkan oleh adanya ketidaksamaan kondisi tempat penelitian dan produk yang diteliti. Wisata Pantai Tiska belum pernah dijadikan sebagai lokasi penelitian dengan judul yang sejenis. Beberapa hasil penelitian terdahulu secara lengkap dapat dilihat dalam lampiran 1.

Ismi Aztri Vicia Novintara dkk. (2022) melakukan penelitian tentang Analisis Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Produk Wisata di *Dago Dreampark* Lembang Kabupaten Bandung Barat penelitiannya merupakan metode penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability* sampling dengan metode *simple random* sampling. Metode analisis data yang digunakan tingkat kesesuaian dan IPA. Atribut Pantai Mutun yang kinerjanya dinilai memuaskan adalah atribut

kepekaan petugas dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengunjung, ketersediaan pondokan atau tempat duduk, kemampuan petugas memberikan informasi, kecepatan pelayanan petugas, kesediaan petugas membantu wisatawan, keamanan berwisata, ketersediaan tempat parkir, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan berwisata, dan kemampuan komunikasi petugas. Atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan fasilitas ibadah, dan kebersihan area pantai.

Triyoga. (2018) melakukan penelitian tentang Analisis Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Produk Wisata di Dago Dreampark Lembang Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan Teknik *simple Random Sampling*. Metode untuk identifikasi tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepentingan dari produk wisata di Dago Dreampark Lembang bahwa fasilitas dianggap penting oleh pengunjung. Kemudian komponen atraksi tidak dianggap penting oleh pengunjung karena wahana yang ada tidak sesuai dengan konsep family adventure, pengunjung berharap wahana yang ditawarkan lebih menantang dan merasakan wisata berpetualang. Namun terdapat item komponen atraksi dan aksesibilitas yang dianggap kinerjanya rendah oleh pengunjung. Komponen ini harus menjadi fokus pengelola dalam peningkatan kinerja produk wisata di Dago Dreampark Lembang.

Nenna Khoirunnisa & Verry Damayanti. (2024) melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Taman Kota Ciwidey yang Dipersepsikan Oleh Pengguna. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan mix methods yaitu menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan juga menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil tingkat kepentingan dan kinerja untuk sub atribut pada setiap atribut yang terdapat pada kuadran 1 yang perlu di prioritaskan, karena dianggap sebagai penunjang akan tetapi tidak sesuai dengan harapan pengguna, tetapi jika dikaitkan dengan hasil observasi yang dilakukan terdapat hasil yang bertolak belakang antara hasil

analisis IPA dengan hasil observasi dengan penilaian menggunakan peraturan. Sedangkan berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut berada pada kondisi yang belum memuaskan menurut persepsi pengguna sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna taman tidak merasa puas terhadap kinerja atribut yang terdapat pada Taman Kota Ciwidey.

Zelmiati. (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Uji Regresi Linier. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang dari indikator yang sudah ditentukan secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (61,9%). Hasil penelitian tentang kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang dari indikator yang sudah ditentukan secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (55.5%). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang sebesar 41% dan sisanya 59% di pengaruhi oleh faktor lainnya.

Anggraeni, Tricilia Dewi Mars. (2015) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata PT. Godongijo Asri dalam Membentuk Minat Berkunjung Ulang. Penelitian ini menggunakan metode Analisa Deskriptif dan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, dan empathy pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata PT Godongijo Asri dengan pengaruh terbesar berasal dari dimensi empati. Dimensi responsiveness dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, variabel kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat berkunjung ulang (repurchase intention).

Shahelia Hakim dkk., (2021) melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Teh Pucuk Harum Siap Minum di Universitas

Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan tingkat kesesuaian dan IPA. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen terhadap produk teh pucuk harum adalah atribut yang menempati kuadran I (kualitas bahan baku aroma, pengemasan dan higienitas) dan kuadran II (rasa, label halal, kemudahan dalam menemukan produk dan tanggal kadaluwarsa). Atribut tersebut dianggap sangat penting bagi konsumen meskipun sebagian masih ada yang dianggap kurang dan sebagian lainnya sudah dianggap baik oleh konsumen.

Budi Kurniawan, (2017) melakukan penelitian tentang Analisis Kinerja Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Seafood Di Kota Tarakan (Studi Kasus Di “Depot Gali”). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana dengan *purposive sampling* untuk identifikasi tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil penelitian Uji F sig (0,00) maka signifikan ($0,00 > 0,05$) sehingga model regresi Sederhana sesuai digunakan (goodness of fit). Uji T signifikan ($0,00 > 0,05$) maka kinerja produk berpengaruh nyata terhadap kepuasan Konsumen, nilai $R^2 = 0,510$ dengan persamaan regresi $Y=4,875+0,568x+e$

Puji Rahayu, (2011) melakukan penelitian tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Pendekatan SWOT dan IPA” ini dapat terselesaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan tingkat kesesuaian dan IPA. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan dalam unit pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah atribut yang ada ada kuadran I yaitu Ruang pelayanan, Ketelitian dalam pelayanan, Adanya bagian khusus untuk customer service dan Kesesuaian biaya pengobatan dengan layanan kesehatan yang diberikan, serta atribut yang masuk dalam rangking sepuluh besar indeks Potential Gain in Customer Value.

Virekha Yolanda, Suyono, Irene Kartika Eka Wijayanti (2020) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Salak UMKM Salak Cristal Di Kecamatan Turi Kabupaten Sleman Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dan metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *non-probability* sampling dengan teknik *accidental* sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1) Nilai tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut produk keripik salak UMKM Salak Cristal yaitu berada pada kriteria puas, 2) Strategi yang dapat diterapkan yaitu memperbaiki beberapa atribut yang harus ditingkatkan yaitu variasi rasa, penjualan online, promosi online, lokasi toko, seragam karyawan, kerapihan karyawan, proses pembayaran, display sesuai jumlah produk, dan label harga produk.

Hendang Setyo Rukmi, Dwi Novirani, Arinal Hada, (2017) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-oleh. Metode penelitian yang digunakan adalah *Importance performance analysis* dan *compare mean analysis*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Toko “Kabita” secara keseluruhan lebih rendah sekitar 4,6% dibandingkan dengan Toko “Pantai Timur”.

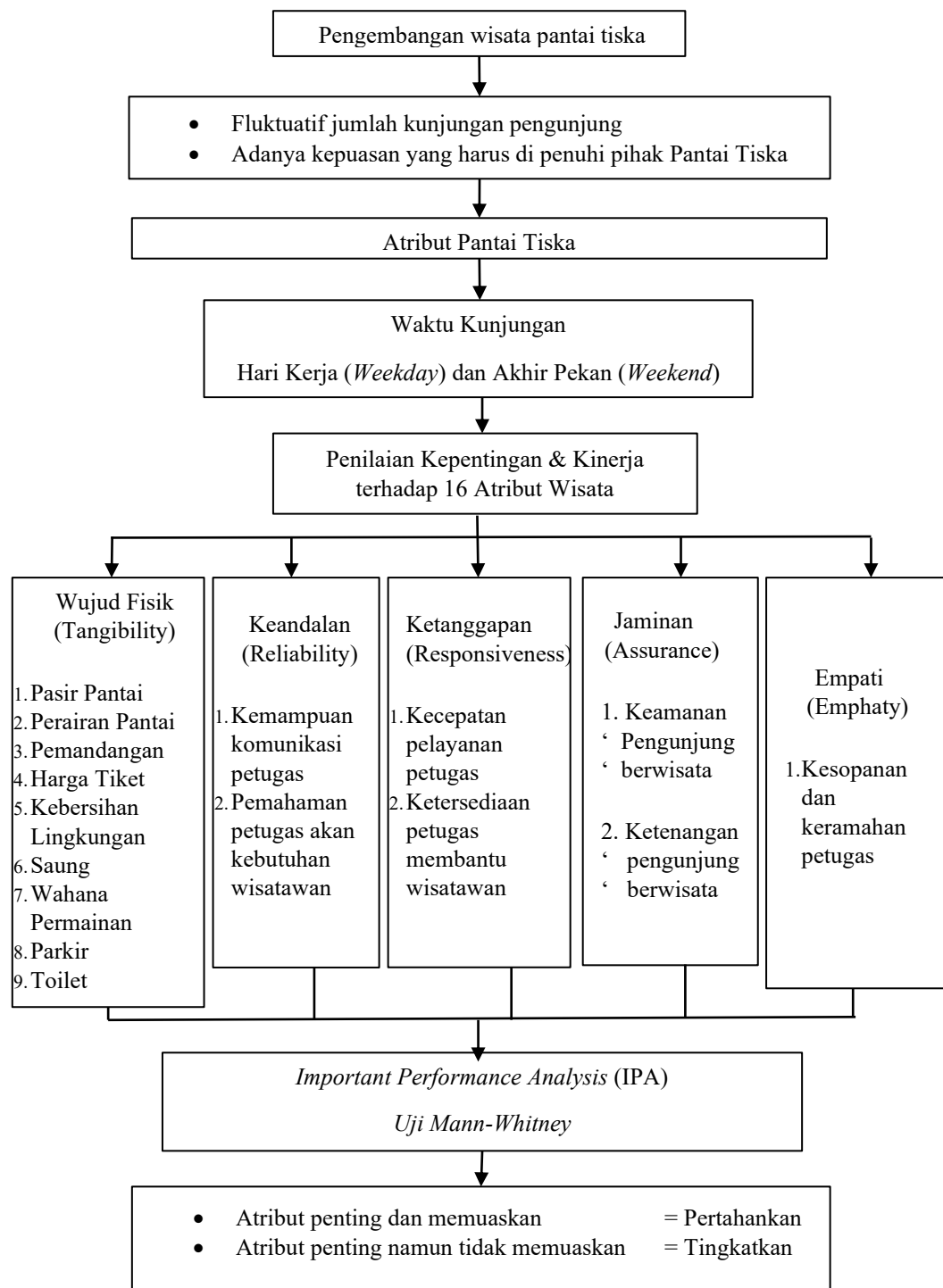
Atribut-atribut yang harus diperbaiki oleh Toko “Kabita” adalah atribut kejelasan harga barang yang dijual, penampilan karyawan, dan atribut daya tarik sarana promosi karena berada di kuadran 1 dan dinilai memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan Toko “Pantai Timur”.

2.3 Kerangka Pemikiran

Perkembangan usaha wisata khususnya wisata pantai yang begitu pesat di Kota Bandar Lampung mengharuskan para wirausahawan untuk bersaing. Mempertahankan keberadaan usaha wisata di masa kini hingga masa depan membuat pelaku usaha bersaing untuk menarik perhatian wisatawan agar berkunjung ke tempat usahanya. Wisata Pantai Tiska berlokasi di Srengsem, Kecamatan Panjang, Kota Bandar Lampung. Memiliki pemandangan panorama yang indah dan lokasi yang sangat strategis membuat Wisata Pantai Tiska ramai dikunjungi wisatawan.

Mempertahankan usahanya pihak wisata Pantai Tiska sebaiknya membuat strategi. Salah satu cara mempertahankannya adalah dengan memenuhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dapat dipenuhi dari pelayanan yang diberikan oleh pihak wisata Pantai Tiska. Hal tersebut dinilai oleh pengunjung dari atribut-atribut yang diberikan oleh pihak Wisata.

Masing-masing atribut tersebut akan dinilai tingkat kepentingan dan kinerjanya sesuai dengan persepsi pengunjung yang akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengunjung melakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan wisata Pantai Tiska untuk diketahui apa saja atribut yang dianggap penting dan harus dipertahankan serta ditingkatkan kinerjanya. Kerangka pemikiran terkait analisis kepentingan dan kinerja atribut wisata Pantai Tiska dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Perbedaan Penilaian Atribut Destinasi Wisata Antara Pengunjung Akhir Pekan dan Hari Kerja di Pantai Tiska, Kota Bandar Lampung .

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan kuisisioner. Metode survei adalah metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam jumlah tertentu melalui pengisian instrumen penelitian, biasanya berupa kuisisioner. Survei digunakan ketika peneliti ingin mengetahui pendapat, persepsi, atau penilaian dari sekelompok orang terhadap suatu fenomena secara sistematis.

Dalam penelitian ini, metode survei dipilih karena mampu mengumpulkan data secara **efisien**, **terstandar**, dan **representatif** dari pengunjung Pantai Tiska, baik pada hari kerja maupun akhir pekan. Survei memungkinkan peneliti membandingkan penilaian kedua kelompok pengunjung terhadap atribut destinasi wisata seperti kebersihan, fasilitas, keamanan, kenyamanan, dan suasana.

Ciri utama metode survei dalam penelitian ini:

- Menggunakan instrumen terstruktur (kuisisioner).
- Responden memberikan jawaban berdasarkan pengalaman langsung saat berkunjung.
- Data yang diperoleh bersifat kuantitatif sehingga dapat dianalisis secara statistik.

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara terstandar sehingga setiap responden menerima pertanyaan yang sama.

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun untuk mengukur **penilaian pengunjung terhadap atribut destinasi wisata** di Pantai Tiska. Instrumen menggunakan skala Likert (misalnya 1–5) untuk menilai tingkat kepuasan atau persepsi responden terhadap aspek-aspek tertentu.

Kelebihan penggunaan kuesioner dalam penelitian ini:

- **Efisien** untuk mengumpulkan data dari banyak responden dalam waktu singkat.
- **Objektif**, karena setiap responden menjawab pertanyaan yang sama.
- **Mudah dianalisis**, terutama untuk perbandingan antara pengunjung weekday dan weekend.

Isi kuesioner biasanya mencakup:

- Identitas responden (usia, asal, jenis kelamin, waktu kunjungan).
- Penilaian terhadap atribut destinasi (kebersihan, fasilitas, aksesibilitas, keamanan, kenyamanan, suasana).
- Pertanyaan tambahan terkait pengalaman berkunjung.

3.2 Konsep Dasar dan Batasan Operasional

Konsep dasar dan batasan operasional mencakup berbagai penjelasan dan pengertian variabel-variabel yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Konsep dasar dan batasan operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator/Atribut	Skala Pengukuran	Kategori
1	Pengunjung	Wisatawan yang melakukan kunjungan ke Wisata Alam Pantai Tiska pada saat penelitian berlangsung	Pengunjung hari kerja (<i>weekday</i>) dan pengunjung akhir pekan (<i>weekend</i>)	Nominal	<i>Weekday / Weekend</i>
2	Kepentingan Atribut Wisata	Penilaian pengunjung terhadap	Pasir pantai, perairan pantai, pemandangan, harga tiket,	Skala Likert 1–5	1 = sangat tidak penting, 2 = tidak

		tingkat pentingnya atribut wisata yang memengaruhi keputusan dan kepuasan berkunjung ke Pantai Tiska	kebersihan lingkungan, saung, wahana permainan, parkir, toilet, kemampuan komunikasi petugas, pemahaman petugas akan kebutuhan wisatawan, kecepatan pelayanan petugas, ketersediaan petugas membantu wisatawan, keamanan pengunjung, ketenangan, kesopanan dan keramahan petugas		penting, 3 = cukup penting, 4 = penting, 5 = sangat penting
3	Kinerja Atribut Wisata	Penilaian pengunjung terhadap tingkat kepuasan atas kinerja atribut wisata yang diberikan oleh pengelola Pantai Tiska	Pasir pantai, perairan pantai, pemandangan, harga tiket, kebersihan lingkungan, saung, wahana permainan, parkir, toilet, kemampuan komunikasi petugas, pemahaman petugas akan kebutuhan wisatawan, kecepatan pelayanan petugas, ketersediaan petugas membantu wisatawan, keamanan pengunjung, ketenangan, kesopanan dan keramahan petugas	Skala Likert 1-5	1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, 5 = sangat puas
4	Perbedaan Penilaian Kepentingan	Perbedaan penilaian tingkat kepentingan atribut wisata antara pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan	Nilai rata-rata kepentingan atribut pada pengunjung <i>weekday</i> dan <i>weekend</i>	Ordinal	Diuji menggunakan Uji <i>Mann-Whitney</i>
5	Prioritas Atribut	Tingkat prioritas atribut wisata berdasarkan perbandingan antara kepentingan dan kinerja menurut pengunjung	Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), Kuadran IV (berlebihan)	Interval	Dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert lima tingkat. Analisis perbedaan penilaian kepentingan dilakukan menggunakan uji Mann-Whitney, sedangkan pemetaan prioritas atribut dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Pengunjung dalam penelitian ini adalah wisatawan orang yang melakukan kegiatan berlibur ke Pantai Tiska.

Atribut adalah item yang ada dan disediakan oleh wisata pantai Tiska sebagai daya tarik wisatawan agar berkunjung ke Pantai Tiska.

Kepentingan suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap penting tidaknya suatu atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor *skala likert* lima tingkat. Batasan masing-masing skor kepentingan yaitu sebagai berikut : sangat penting (5), penting (4), cukup penting atau netral (3), tidak penting (2), sangat tidak penting (1).

Kinerja suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap puas tidaknya kinerja atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor *skala likert* lima tingkat. Batasan masing-masing skor kepentingan yaitu sebagai berikut: sangat puas (5), puas (4), cukup puas atau netral (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

Atribut-atribut yang dipilih merupakan kombinasi rujukan penelitian terdahulu dan hasil pengamatan pra survey. Atribut-atribut tersebut adalah :

Kualitas pasir pantai adalah area untuk menentukan kualitas pantai.

Kualitas Perairan Pantai adalah bagaimana tingkat kejernihan perairan pantai.

Pemandangan adalah sebagai apa pemandangan pantai Tiska.

Harga tiket adalah seberapa besar harga tiket masuk yang harus dibayar pengunjung.

Kebersihan lingkungan adalah kebersihan area wisata pantai Tiska.

Ketersediaan saung/pondokan/tempat duduk adalah fasilitas yang disediakan yang berupa pondokan bambu untuk duduk wisatawan yang berkunjung.

Ketersediaan wahana permainan air adalah fasilitas yang tersedia di wisata pantai Tiska seperti permainan kano.

Ketersediaan lahan parkir untuk pengunjung pantai Tiska memarkirkan kendaraan.

Ketersediaan dan kebersihan toilet adalah keadaan dan kebersihan toilet wisata pantai Tiska.

Kemampuan komunikasi petugas adalah kemampuan petugas yang dimiliki oleh petugas wisata pantai Tiska dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

Pemahaman petugas akan kebutuhan pengunjung adalah pengetahuan yang dimiliki petugas terhadap seluruh kebutuhan wisatawan.

Kecepatan pelayanan adalah tanggapan wisatawan terhadap kecepatan waktu saat melayani kebutuhan wisatawan.

Kesediaan petugas membantu wisatawan adalah kesiapan atau inisiatif petugas dalam membantu wisatawan.

Keamanan pengunjung berwisata adalah faktor penting dimana pengelola memberikan keamanan kepada pengunjung untuk dapat berwisata dengan aman di wisata pantai Tiska.

Ketenangan di sekitar pantai melihat apakah wisatawan merasa tenang dan nyaman saat berwisata di pantai Tiska.

Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap baik petugas kepada wisatawan.

Kelompok atribut adalah pengelompokan atribut-atribut penelitian. Ada lima kelompok atribut sebagai berikut:

Wujud Fisik (*Tangibility*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan wujud secara fisik dari atribut-atribut wisata pantai Tiska. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu pasir pantai, perairan pantai, pemandangan, harga tiket, kebersihan lingkungan, saung, wahana permainan, parkir, warung makan/minum, toilet.

Keandalan (*reliability*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan kemampuan pihak wisata pantai Tiska dalam memberikan kinerja terbaik untuk para wisatawan. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu kemampuan komunikasi petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, dan kesopanan dan keramahan petugas.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan kesadaran, ketepatan, dan kecepatan kinerja pihak wisata pantai Tiska dalam membantu wisatawan. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu kecepatan pelayanan dan kesediaan petugas membantu wisatawan.

Jaminan (*assurance*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan kinerja atribut dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan wisatawan. Atribut yang masuk kelompok ini yaitu keamanan berwisata dan kenyamanan berwisata.

Empati (*emphaty*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan perhatian dan pemahaman pihak wisata Pantai Tiska terhadap kebutuhan wisatawan. Atribut yang masuk kelompok ini yaitu pemahaman petugas akan kebutuhan wisatawan dan kepekaan petugas akan kebutuhan wisatawan.

Kepentingan suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap penting atau tidaknya suatu atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor skala likert lima tingkat. Batasan masing-masing skor kepentingan yaitu sebagai berikut: sangat penting (5), penting (4), cukup penting atau netral (3), tidak penting (2), sangat tidak penting (1).

Kinerja suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap baik atau tidaknya kinerja atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor skala likert lima tingkat. Batasan masing-masing skor kinerja yaitu sebagai berikut:

sangat baik (5), baik (4), cukup baik atau netral (3), tidak baik (2), sangat tidak baik (1).

Atribut-atribut yang dipilih merupakan kombinasi rujukan penelitian terdahulu dan hasil observasi pra survey. Atribut-atribut tersebut adalah: harga tiket masuk, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan tempat ibadah, ketersediaan tempat sampah, kebersihan lingkungan Wisata, kebersihan toilet, keamanan tempat parkir, keamanan berwisata, kenyamanan berwisata, kemampuan berkomunikasi pegawai, ketepatan pelayanan pegawai, keramahan dan kesopanan pegawai, informasi yang disediakan pegawai, pemahaman pegawai memahami permintaan pengunjung, kepekaan pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung,

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pantai Tiska. Lokasi penelitian berada di Srengsem, Kecamatan Panjang, Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih secara sengaja (*purposive*). Pertimbangannya adalah Pantai Tiska merupakan salah satu destinasi wisata bahari di Lampung yang memiliki banyak potensi untuk dikembangkan dan lokasinya yang berada di Kota Bandar Lampung.

Waktu pengumpulan data berlangsung selama empat minggu, yakni pada Juni sampai dengan Juli 2024. Dalam satu minggu dilakukan dua kali wawancara yaitu pada satu hari kerja dan satu hari di akhir pekan. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 22 Juni - 16 Juli 2024. Pembagian waktu pengumpulan data dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Waktu pengumpulan data

Pekan	Pengunjung Weekday	Pengunjung Weekend	Jumlah (Sampel)
Pekan ke-1	10	12	22
Pekan ke-2	9	8	17
Pekan ke-3	7	7	14
Pekan ke-4	9	8	17
Jumlah			70

3.4 Responden dan Teknik Sampling

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Wisata Alam Pantai Tiska yang melakukan kunjungan pada saat penelitian berlangsung. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 70 orang, yang terdiri dari 35 pengunjung hari kerja (weekday) dan 35 pengunjung akhir pekan (weekend). Penentuan jumlah responden tersebut mengacu pada pendapat Cohen dkk. (2007) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimum dalam penelitian sosial adalah 30 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan metode simple random sampling. Metode ini dipilih karena memberikan kesempatan yang sama bagi setiap pengunjung untuk menjadi responden penelitian. Penentuan responden dilakukan dengan cara pengundian nomor pondokan yang ditempati pengunjung pada saat pengambilan data. Dalam satu kali pengambilan data, pengundian nomor pondokan dilakukan beberapa kali hingga jumlah responden terpenuhi. Dari setiap pondokan yang terpilih, hanya satu orang pengunjung yang dijadikan sebagai responden.

Penggunaan teknik simple random sampling diharapkan dapat menghasilkan data yang bersifat objektif dan representatif, sehingga dapat menggambarkan persepsi pengunjung Wisata Alam Pantai Tiska secara lebih akurat.

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh langsung dari responden serta pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet dan instansi yang mendukung penelitian ini, seperti Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, Dinas Pariwisata, serta instansi terkait lainnya.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keabsahan atau ketepatan atribut-atribut penelitian sebagai alat ukur kepentingan dan kinerja.

Teknik pengujian ini menggunakan software IBM SPSS Statistic 22, yang dimana pada uji ini akan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur sesuatu yang ingin diukur. Validitas akan tercapai, apabila pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Cara pengujian validitas yaitu dengan mengorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada (Ghozali, 2009). Pengujian dengan membandingkan *output corrected item total correlation* (r-hitung) dengan nilai r-tabel pada $df = n-2$ yang dimana merupakan sampel dan standar uji dengan $\alpha = 5\%$ dengan rumus sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1) \times (\sum Y_1)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \times \{n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan: spasi diturunkan ke 1,15

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson melalui program IBM SPSS Statistics. Validitas instrumen ditentukan dengan membandingkan nilai Corrected Item–Total Correlation (r-hitung) dengan nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan $df = n - 2$. Bila r hitung > r tabel, maka dikatakan item pertanyaan valid. Bila r hitung < r tabel, maka dikatakan item pertanyaan tidak valid.

Penentuan layak atau tidaknya suatu item dilakukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hasil analisis akan didapatkan nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan *critical r* (r tabel) yang diperoleh $df = N-2$. Penelitian ini, jumlah sampel (N) yang digunakan untuk melakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner adalah sebanyak 30 responden.

Kriteria pengujian menurut Azwar (2007), sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq \text{critical value}$ (r tabel) (uji 2 sisi dengan sig 0,05), maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- b. Jika $r \text{ hitung} < \text{critical value}$ (r tabel) (uji 2 sisi dengan sig 0,05), maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Berdasarkan hasil uji menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 27 terhadap kuesioner dengan 16 jenis atribut kepentingan, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,361 dari 30 sampel dan hasil hitung keseluruhan atribut lebih besar dari r tabel. Pada variabel tingkat kepentingan, nilai r -hitung paling tinggi yaitu 0,621 pada item pertanyaan Kemampuan Komunikasi Petugas Pemahaman Petugas Akan Kebutuhan Wisatawan dan nilai r -hitung paling rendah sebesar 0,367 pada item pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner pada tingkat kepentingan adalah valid. Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas uji pertanyaan tingkat kepentingan

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Pasir Pantai	0,409	0,361	Valid
2	Perairan pantai	0,528	0,361	Valid
3	Pemandangan	0,511	0,361	Valid
4	Harga Tiket	0,368	0,361	Valid
5	Kebersihan Lingkungan	0,373	0,361	Valid
6	Saung	0,431	0,361	Valid
7	Wahana Permainan	0,373	0,361	Valid
8	Parkir	0,471	0,361	Valid
9	Toilet	0,407	0,361	Valid
10	Kemampuan Komunikasi Petugas Pemahaman Petugas Akan Kebutuhan Wisatawan	0,621	0,361	Valid
11	Kecepatan Pelayanan Petugas	0,541	0,361	Valid
12	Ketersediaan Petugas Membantu Wisatawan	0,419	0,361	Valid
13	Keamanan Pengunjung	0,407	0,361	Valid
14	Ketenangan	0,486	0,361	Valid
15	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,368	0,361	Valid
16		0,367	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* 27 terhadap kuesioner dengan 16 jenis atribut kinerja, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,361 dari

30 sampel dan hasil hitung keseluruhan atribut lebih besar dari r tabel. Pada variabel tingkat kinerja, nilai r-hitung paling tinggi yaitu 0,576 pada item pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas dan nilai r-hitung paling rendah sebesar 0,373 pada item pertanyaan pemandangan, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner pada tingkat kinerja adalah valid. Hasil uji validitas pada tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas uji pertanyaan tingkat kinerja

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Pasir Pantai	0,405	0,361	Valid
2	Perairan pantai	0,386	0,361	Valid
3	Pemandangan	0,373	0,361	Valid
4	Harga Tiket	0,484	0,361	Valid
5	Kebersihan Lingkungan	0,495	0,361	Valid
6	Saung	0,522	0,361	Valid
7	Wahana Permainan	0,477	0,361	Valid
8	Parkir	0,385	0,361	Valid
9	Toilet	0,402	0,361	Valid
10	Kemampuan Komunikasi Petugas	0,467	0,361	Valid
11	Pemahaman Petugas Akan Kebutuhan Wisatawan	0,397	0,361	Valid
12	Kecepatan Pelayanan Petugas	0,474	0,361	Valid
13	Ketersediaan Petugas Membantu Wisatawan	0,447	0,361	Valid
14	Keamanan Pengunjung	0,404	0,361	Valid
15	Ketenangan	0,458	0,361	Valid
16	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,576	0,361	Valid

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas selesai dilakukan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi atribut-atribut penelitian sebagai alat ukur kepentingan dan kinerja. Menurut Sujarweni (2014), hasil uji reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha dapat dikatakan reliabel

jika diperoleh nilai Cronbach Alpha >0,60 dan jika hasil yang diperoleh <0,60 maka, dikatakan tidak reliabel. Rumus yang digunakan pada metode *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ai^2}{ai^2} \right], \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum ai^2$ = Jumlah varians butir

ai^2 = Varians total

Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Jika nilai cronbach's alpha > tingkat signifikan, maka pertanyaan dikatakan reliabel.

Jika cronbach's alpha < tingkat signifikan, maka pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk 16 atribut kepentingan sebesar 0,729 dan atribut kinerja sebesar 0,731. Hasil nilai tersebut lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha yang telah ditentukan yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 16 item atribut kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini telah reliabel.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menjawab ketiga tujuan dari rumusan masalah digunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan metode analisis *Mann-Whitney* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menilai atribut - atribut dengan menggunakan skala *likert* lima tingkatan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 4. Nilai skor tingkat kepentingan dan kinerja atribut

Kepentingan	Skor	Kinerja	Skor
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik	1
Tidak penting	2	Tidak baik	2
Netral	3	Netral	3
Penting	4	Baik	4
Sangat penting	5	Sangat baik	5

Atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian dan dimasukkan kedalam kuesioner berjumlah 16 atribut dan dikelompokkan kedalam tiga bagian kelompok

3.6.1 Uji Mann-Whitney

Menurut Santoso (2010), *Uji Mann-Whitney* merupakan uji statistik non parametrik yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan median dua kelompok bebas jika skala data variabel terikatnya adalah ordinal atau rasio, tetapi tidak berdistribusi secara normal. Uji mann-whitney dapat dilakukan dengan rumus berikut ini:

$$U1 = (n1.n2) + \frac{n1(n1+1)}{2} - R1 \dots\dots\dots(3)$$

$$U1 = (n1.n2) + \frac{n2(n2+1)}{2} - R2 \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

U1 = Jumlah peringkat 1

U2 = Jumlah peringkat 2

n1 = Jumlah sampel 1

n2 = Jumlah sampel 2

R1 = Jumlah rangking pada sampel n1

R2 = Jumlah rangking pada sampel n2

Uji mann-whitney pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS *Statistic 22*, yaitu melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang tertera pada tabel hasil uji statistik. Taraf kepercayaan yang digunakan yaitu 5 persen

($\alpha=0,05$). Apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari taraf kepercayaan 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penilaian pengunjung wisata hari kerja dan pengunjung wisata akhir pekan terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut saat hari kerja dan akhir pekan di Pantai Tiska, begitupun sebaliknya (Quraaisy dan Madya, 2021).

3.6.2 Importance and Performance Analysis (IPA)

Martilla and James (1977) sebagai pencetus awal metode ini menyatakan bahwa metode IPA digunakan untuk mengukur kepentingan atribut dan kinerja atribut untuk membangun sebuah program pemasaran yang efektif. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi berupa penilaian dari responden tentang bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang diberikan. Sejalan dengan penelitian Wedy dkk (2016) yang menyatakan bahwa Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut pengunjung sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas merek.

Tahapan dalam metode IPA adalah sebagai berikut:

- a. Rata-rata skor kepentingan dan kinerja seluruh wisatawan

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \qquad \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

- \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\sum \bar{X}_i$: Jumlah skor tingkat kinerja atribut ke-i
- $\sum \bar{Y}_i$: Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke-i
- n : Jumlah responden

- b. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja seluruh atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum_{q=1}^K n \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{y} = \frac{\sum_{q=1}^K n \bar{y}_i}{K} \qquad \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Jumlah Skor tingkat kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i : Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke-i

N : batas atas skor kepentingan/kinerja $n = 5$

$q=1$: batas bawah skor kepentingan/kinerja $q = 1$

K : Jumlah atribut wisata Lengkung Langit 2

Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung tersebut akan dimasukkan kedalam Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kinerja dan \bar{Y} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan atribut oleh wisatawan. Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Kuadran I atau Prioritas Utama

Kuadran 1 menunjukkan atribut-atribut Pantai Tiska yang dinilai penting oleh wisatawan, namun kinerja atribut-atribut Pantai Tiska belum baik dan memuaskan. Atribut yang ada pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

Kuadran II atau Pertahankan Prestasi

Kuadran 2 menunjukkan bahwa atribut-atribut Pantai Tiska yang dinilai penting oleh wisatawan dan telah kinerja atributnya sudah dinilai baik dan dapat memuaskan wisatawan. Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya.

Kuadran III atau Prioritas Rendah

Kuadran 3 menunjukkan bahwa atribut-atribut Pantai Tiska yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan, sehingga pihak manajemen Pantai Tiska tidak perlu mengalokasikan investasi yang berlebihan untuk atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini.

Kuadran IV atau Berlebihan

Kuadran 4 menunjukkan bahwa atribut-atribut Pantai Tiska yang dianggap kurang penting oleh wisatawan tapi dilaksanakan secara berlebihan oleh pihak Pantai Tiska, sehingga sangat memuaskan wisatawan dan dinilai berlebihan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian di wisata alam Pantai Tiska sebagai berikut:

1. Secara statistik, terdapat perbedaan yang signifikan antara pengunjung *weekday* dan pengunjung *weekend* dalam menilai atribut kepentingan yaitu wahana permainan, parkir, kebersihan lingkungan, ketenangan, dan kecepatan pelayanan petugas.
2. Lima atribut yang mempunyai rangking kepentingan tertinggi pada penilaian berdasarkan pengunjung *weekday* yaitu perairan pantai, pemandangan, pasir pantai, ketenangan, dan harga tiket. Lain halnya menurut penilaian pengunjung *weekend* dalam lima atribut yang mempunyai rangking kepentingan tertinggi yaitu ketenangan, pemandangan, harga tiket, wahana permainan, dan keamanan pengunjung.
3. Atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah wahana bermain, harga, parkir, toilet, saung, dan harga tiket. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya adalah pemandangan, kualitas udara, kebersihan lingkungan, Kecepatan Pelayanan Petugas, keamanan pengunjung, kesopanan dan keramahan pegawai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengelola wisata alam Pantai Tiska disarankan untuk lebih memerhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pengunjung dengan terus melakukan evaluasi terhadap atribut yang kurang memuaskan pengunjung. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan kondisi area wisata hingga pelayanan dari pegawai agar tetap terjaga pertumbuhan jumlah pengunjung dan keberlanjutan destinasi wisata.

Pengelola wisata alam Pantai Tiska dapat meningkatkan kualitas dari penyediaan wahana permainan dengan membuat penutup atau kanopi untuk wahana bermain anak-anak agar anak-anak dan orang tua yang ikut mendampingi tidak terpapar langsung sinar matahari. Maka dari itu, pengelola Pantai Tiska dapat membuat strategi pemasaran di mana dua atau lebih produk atau layanan dijual bersama dengan diskon atau harga khusus. Hal ini menjadi teknik yang sangat efektif dalam meningkatkan penjualan, memperkenalkan produk baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Misalnya membuat promo dengan minimal pembelian 10 tiket masuk akan mendapat potongan harga sebesar Rp5.000,00 dan tiket parkir kendaraan gratis dan berlaku kelipatan. Dengan cara ini, pengunjung bisa akan lebih tertarik untuk membeli yang dirasa lebih ekonomis. Selain itu, bisa sebagai salah satu cara daya tarik pengunjung untuk berwisata ke Pantai Tiska.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah dengan ditingkatkannya tempat parkir seperti. Saran yang dapat penulis berikan untuk tempat. Pengelola wisata alam Pantai Tiska dapat meningkatkan pelayanan.

2. Peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis pada destinasi wisata alam lain disarankan untuk membedakan jenis pengunjung, seperti pengunjung Hari Kerja (*weekday*) dan pengunjung Akhir Pekan (*weekend*).

DAFTAR PUSTAKA

- Azzopardi, E., and Nash, R. 2013. *A critical evaluation of Importance – Performance Analysis*. Elsevier, *Tourism Management* (35): 222-233.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2022. *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2022. International Visitor Arrivals Statistics 2022*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Buhalis, D. (2000). *Marketing the competitive destination of the future*”, *Tourism Management*, 21 (1), 97-116
- Copper, dkk.1995. *Tourism, Principles, and Practive*. Third Edition. Harlow: Prentice Hall
- Cobbinah, P. B. (2015). *Contextualising the meaning of ecotourism*. *Tourism Management Perspectives*, 16, 179-189.
- Cohen L, Manion L, and Morrison, K. 2007. *Research Methods in Education (6thedition)*. Routledge Publishers. UK.
- Hakim, Shahelia, dkk. (2021). Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Teh Pucuk Harum Siap Minum di Universitas Lampung. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Hapsari, Lubis, & Widiartanto. (2014). Pengaruh Atribut Wisata dan Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung Pada Obyek Wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* vol.3 no.4.
- Ismi Aztri Vicia Novintara, Agus Hudoyo, & Achdiansyah Sulaiman. (2022). Analisis Kepentingan - Kinerja Atribut Destinasi Wisata Pantai Mutun di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, vol.10 no.1.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2015). Analisis Kunjungan Wisatawan Mancanegara pada Kawasan 3 Great Triwulan I 2015. Jakarta: Asisten Deputi Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Kepariwisata.

- Khoirunnisa, N. & Damayanti, V. (2024). Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Taman Kota Ciwidey yang Dipersepsikan Oleh Pengguna. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, B. 2015. *Praktikum Metode Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiana, I. dan R. N. Rubiyanti. 2017. Analisis kepuasan pelanggan Berdasarkan dimensi SERVQUAL Menggunakan metode importance Performance analysis (studi pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship* 11(1): 47 – 58.
- Martilla JA and James JC. 1977. *Importance- performance analysis*. *American Marketing Association*, 41 (1): 77-79.
<http://www.jstor.org/stable/1250495>. [26 September 2023]
- Mill, R, C. (2010). *Tourism, The International Business*. Dari <http://docs.globaltext.terry.uga.edu:8095/anonymous/webdav/Tourism%20the%20International%20Business/Tourism%20The%20International%20Business.pdf>
- Musaddun. (2013). Bentuk Pengembangan Pariwisata Pesisir Berkelanjutan Di Kabupaten Pekalongan Musaddun, Wakhidah Kurniawati, Santy Paulla Dewi dan Novia Sari Ristianti. *Jurnal Ruang*, 1(2), 261–270.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Retno Andalas, P., & Nurbani Kartika, L. (n.d.). *Arti Penting Dan Kinerja Atribut Pusat Perbelanjaan Yang Dipersepsikan Oleh Wisatawan Nusantara Di Kota Yogyakarta*.
- Santoso, A., Budi, B., & Cahyono, C. (2022). *Ekowisata berbasis pantai dan laut, kapal pesiar, snorkeling serta kegiatan menyelam*. Penerbit XYZ.
- Sari, Ririn Nur Indah, and Hady Siti Hadijah. 2016. "Kinerja selalu diukur dari aspek hasil bukan upaya yang dilakukan individu, yakni seberapa baik individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya." *Jurnal Pendidikan

Manajemen Perkantoran* 1 (1): 204-214.

Silvitiani, K., Yulianda, F., & Siregar, V. P. (2018). Perencanaan Pengembangan Wisata Pantai Berbasis Potensi Sumberdaya Alam Dan Daya Dukung Kawasan Di Desa Sawarna, Banten (Coastal Tourism Development Based on Natural Resources and Carrying Capacity in Sawarna Village, Banten). *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*, 24(2), 66.
<https://doi.org/10.22146/jml.23076>

Singarimbun, M. 2011. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Andi: Yogyakarta

Vanhove, N. (2005). *The Economics of Tourism Destinations. Great Britain: Elsevier Butterworth-Heinemann*.

Wedy, M. L., Setiawan, H., dan Sirajuddin. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Alfamidi Bukit Palem Cabang Kota Cilegon. *Jurnal Teknik Industri*. Vol. 4, No. 1 Maret 2016.